

EmployAbility

Nearly Perfect Renfrew Employment Centre Moves to Barrier-Free Office



Lilian Robinson walks slowly up to the main doors of the Renfrew Canada Employment Centre, pushes the large button on her right and the doors open automatically.

Without stepping up a single stair, she easily negotiates her way from the front door, to the reception desk and down the hall to speak with the counsellor. She's in the office to discuss retraining options.

"From front door to emergency exits, the office is completely wheelchair-accessible," Joyce Dawson, manager of the CEC, boasts proudly as she conducts another tour of her new facility.

As an example of an office physically accessible to everyone, the Renfrew Canada Employment Centre is nearly perfect.

In September, 1992 the staff at the Renfrew CEC moved from an old, barely accessible (totally inaccessible to people using wheelchairs) office in a Government of Canada building, to a new office two blocks away.

Joyce and her staff of eight had maximum input into the design of the new office. Their goal was to make it totally accessible and

useable by clients having any type of disability.

Photo: Pierre St-Jacques



Equal Access:
Canada
Employment
Centre, Renfrew
Ontario

The new office compared to the old, is a study in contrasts.

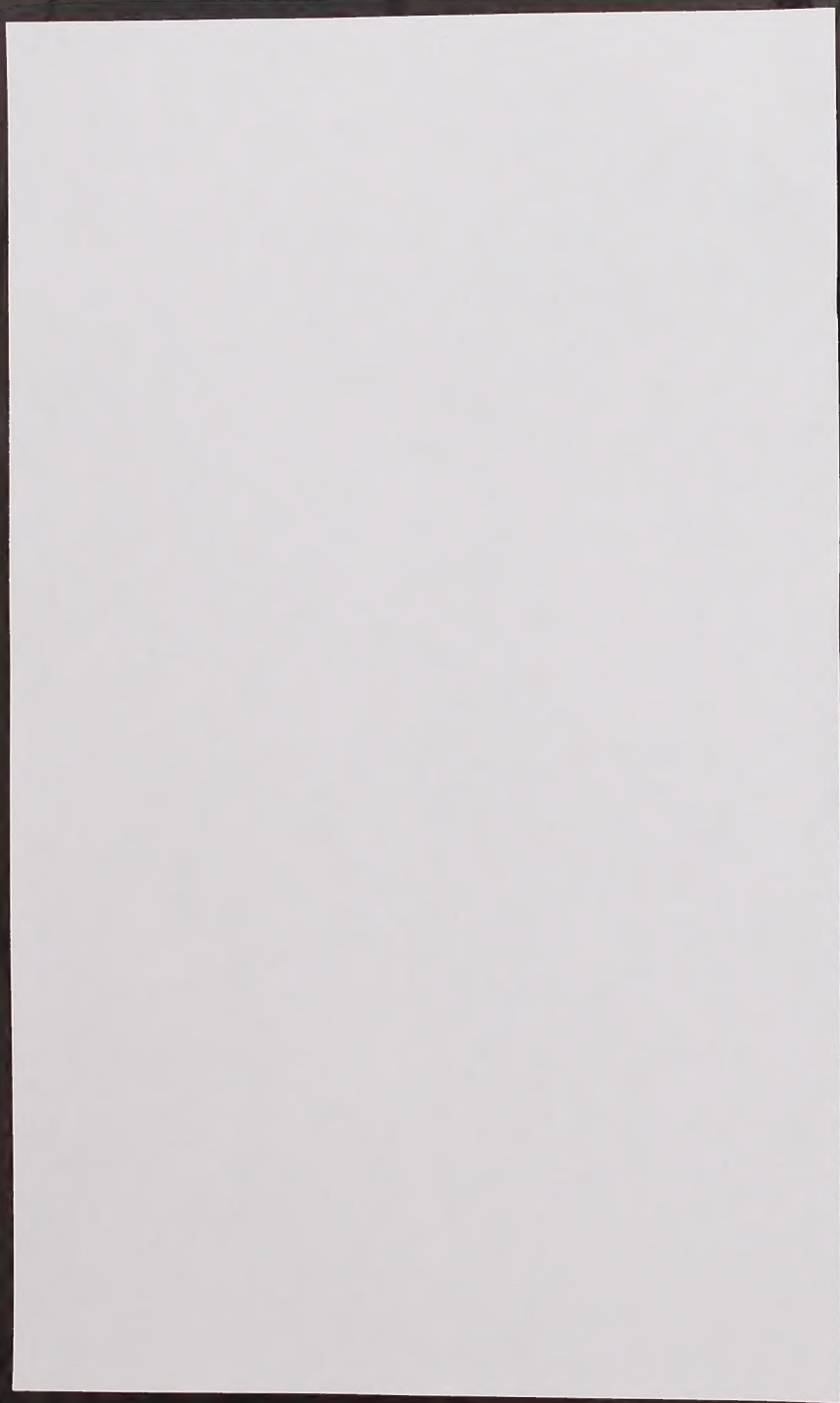
Street-level approach

Beginning at the front door, Joyce pointed out the parking for clients with disabilities, the graded curb, the lack of stairs and the automatic doors.

"In our former location, we had only on-street parking, a curb on the sidewalk and four stairs leading to the front door. A wheelchair ramp at the side of the building terminated at a locked door equipped with a doorbell that didn't ring in the CEC office. Clients were dependent on someone in the Post Office responding to the bell. Often no one did."

INSIDE:

IMPROVING ACCESS TO EMPLOYMENT AND TRAINING OPPORTUNITIES CAN MAKE A DIFFERENCE, P.5. • A MESSAGE FROM THE HON. PAULINE BROWES, MINISTER OF STATE FOR EMPLOYMENT AND IMMIGRATION, P.4.



CAI
MI
ESI

EmployAbility

Nearly Perfect Renfrew Employment Centre Moves to Barrier-Free Office



Lilian Robinson walks slowly up to the main doors of the Renfrew Canada Employment Centre, pushes the large button on her right and the doors open automatically.

Without stepping up a single stair, she easily negotiates her way from the front door, to the reception desk and down the hall to speak with the counsellor. She's in the office to discuss retraining options.

"From front door to emergency exits, the office is completely wheelchair-accessible," Joyce Dawson, manager of the CEC, boasts proudly as she conducts another tour of her new facility.

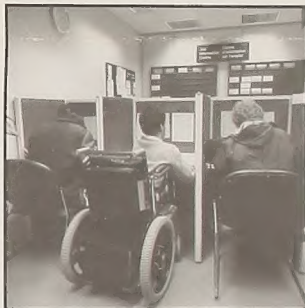
As an example of an office physically accessible to everyone, the Renfrew Canada Employment Centre is nearly perfect.

In September, 1992 the staff at the Renfrew CEC moved from an old, barely accessible (totally inaccessible to people using wheelchairs) office in a Government of Canada building, to a new office two blocks away.

Joyce and her staff of eight had maximum input into the design of the new office. Their goal was to make it totally accessible and

useable by clients having any type of disability.

Photo: Pierre St-Jacques



Equal Access:
Canada
Employment
Centre, Renfrew
Ontario

**The new office compared
to the old, is a study in
contrasts.**

Street-level approach

Beginning at the front door, Joyce pointed out the parking for clients with disabilities, the graded curb, the lack of stairs and the automatic doors.

"In our former location, we had only on-street parking, a curb on the sidewalk and four stairs leading to the front door. A wheelchair ramp at the side of the building terminated at a locked door equipped with a doorbell that didn't ring in the CEC office. Clients were dependent on someone in the Post Office responding to the bell. Often no one did."

INSIDE:

**IMPROVING ACCESS TO EMPLOYMENT AND TRAINING OPPORTUNITIES CAN
MAKE A DIFFERENCE, P.5. • A MESSAGE FROM THE HON. PAULINE BROWES,
MINISTER OF STATE FOR EMPLOYMENT AND IMMIGRATION, P.4.**



Entry

“Once inside the building, clients faced a long, narrow, steep set of 30 stairs,” Joyce continued. “There was no elevator. There were two turns to the second floor office where heavy entrance doors barred the way for anyone but the most robust.”

“The old facility was totally inaccessible to wheelchair users, but in this new first-floor office, there is ample room to manoeuvre a wheelchair between and

through the three sets of doors.” Signage is easy to read in white on black, and mounted at a suitable level for everyone.

access. The pamphlet racks and water fountain are lower for easier access.

The Job Information Board is mounted closer to the floor. “Staff eagerly await the new computerized information to be accessed on terminals as part of the Job Bank initiative,” Joyce said. “At least one terminal will be at wheelchair height and people with visual impairments will find it much easier to use.”

Washrooms are completely equipped for clients with impairments. Even small details are taken care of such as push taps and push door handles. The lighting is very good. “And the boardroom is completely accessible and flexible,” Joyce pointed out with pride.



Photo: Pierre St-Jacques
Out on the Street: The old Renfrew CEC was inaccessible

Interior office

“The old office was a bit of a nightmare inside,” Joyce said, “with the maze of desks and narrow aisles.” Counters were too high for wheelchairs. Job Information Boards were also too high and the information was printed in type too small to read. There were no services for people with hearing impairments. Pamphlet racks were out of reach. Washrooms were ill-equipped and counsellors’ offices were too small to accommodate wheelchairs.

“In fact, no one worried about wheelchairs because their users were barred at the entrance,” Joyce added. Clients with mobility impairments were served through a home visit program.

There are no such problems in the new office. The reception desks, client writing desks, aisles and counsellors’ offices are all wide enough and at a suitable level for wheelchair

All CEC'S Surveyed on Accessibility

The Canadian Committee on Employment and Disabilities is surveying all Canada Employment Centres (CEC's) on access by clients with disabilities. Included in the survey are questions on: parking, outdoor signage, availability of public transit, access to the building, entrance doors, interior signage, interior access, washrooms, emergency exits, reception counters, signs for people with hearing impairments, job listings and counsellor office accessibility.

The information was collected in February and will be discussed with the Employment and Immigration Canada facilities management group. If necessary, upgrading and retrofitting CEC offices to the Canadian Standards Association's and EIC's own accessibility standards will be planned.

Joyce Dawson, manager of the Renfrew CEC, was a consultant to other branch managers across the country on this survey.

"We surveyed our Renfrew service area and found that only seven residents had TDD (Telecommunications



Opening doors at Renfrew's new CEC

Device for the Deaf) machines at home, so we decided not to include a dedicated telephone line in the CEC. However, we are monitoring the situation and will meet the need if it arises," Joyce commented. In

the interim, the Bell Relay Service can be used to contact the office.

There is one small imperfection. "Ironically, as the result of a retrofit," Joyce pointed out, "we now have one counter at the employment receptionist's position that is too high for clients in wheelchairs. Our forms still pose a problem for people with visual or reading impairments. They are not yet available in alternative formats for reading or filling out. But we do provide personal assistance to clients who request help," she said.

As a case study in contrasts, the old Renfrew CEC office, compared to the new, fills the bill. The staff and manager are justifiably proud of their facility and their ability to serve all clients equally. "Clients appear to be equally delighted with the new office," Joyce reported.

New Minister of State for Employment and Immigration

On January 4, 1993, Pauline Browes, Member of Parliament for Scarborough Centre, became the new Minister of State for Employment and Immigration.

During her first three months in the portfolio, Minister Browes has taken a special interest in the employment equity issues facing the department and has met with several groups representing Canadians with disabilities.

Accessibility Makes a Difference

"The difference between the old and new offices is wonderful," said Lilian Robinson, a client of the Renfrew CEC. The sentiment is echoed by Robert Welsh of Douglas.

"In the old building, the doors were heavy. There were no handrails on the exterior stairs. Inside you had to go up a steep set of narrow, cement stairs where there was no place to rest. I needed to rest and I needed to stop to get my balance a couple of times on the way up and down," Lilian said.

Robert, a former seasonal worker in heavy construction for 25 years who now suffers from diabetes, arthritis and fibromyalgia, also had trouble with the heavy doors and the stairs. That trouble is eliminated in the new facility.

Lilian, the victim of a car accident, had her leg shattered in six places, among other injuries. She gradually progressed over a two-year period from a wheelchair to crutches to canes to walking slowly on her own. Because of her impairment, she can no longer work as a hardware store clerk. With her original training in office work and some additional training arranged through the CEC, she hopes eventually to work in office administration again.

Robert has returned to school and completed a grade 12 diploma. He has shown an aptitude for social work and is now waiting for the community to offer a course in that field in Renfrew.

"The new building is so easy to get into with the automatic doors and no stairs," Lilian said. "And they still have the same great staff."

She has already had the opportunity to appear before the Standing Committee on Human Rights and the Disabled. She also has the lead role for the government's response to the parliamentary review of the Employment Equity Act.

A Message from Pauline Browes, Minister of State for Employment and Immigration



**The Hon.
Pauline Browes
Minister of State
for Employment
and Immigration**

I believe the key to opening doors to Canada's labour market for people with disabilities is improved access to training and employment opportunities.

Employment and Immigration Canada is one of ten Government of Canada departments participating in the

National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities announced by Prime Minister Brian Mulroney in September, 1991.

There are three primary goals in the strategy: equal access to government programs and services; economic integration and contribution to the Canadian labour force; and effective participation in government policies and programs.

Employment and Immigration has an important stake in this initiative. The efforts of this department are focused on ensuring that more Canadians with disabilities are using employment and training services and programs.

We will accomplish this important goal through a number of activities. A national training project is under way which is designed to ensure that our staff at Canada Employment Centres across Canada have the skills

they need to provide services to Canadians with disabilities. The department is committed to disseminating information on programs and services, on job search and other practical matters, in print and alternative formats. For example, Employment and Immigration Canada is preparing a guide on career planning and job search methods for blind and visually impaired persons. Another project under way is the production of a bilingual video in sign language to inform the deaf and hard of hearing of the services available at Canada Employment Centres.

Another important goal is making all our centres barrier-free and access is improving. In this issue, you can read about the changes at the centre in Renfrew, Ontario. I think this illustrates the kind of positive changes we will work to achieve across Canada.

We are also studying existing employment and training services and programs to learn how we can ensure that people with disabilities have full access. Equal access to the labour market will only be achieved by individuals and groups working together. Employers, employees, the government and groups representing Canadians with disabilities need to work together to resolve problems.

It is time to be more aggressive in promoting the skills and talents of persons with disabilities. Every Canadian who enters the labour force not only gains individually but also contributes to the prosperity of all Canadians. You have my commitment that Employment and Immigration Canada will do everything possible to ensure that Canadians with disabilities get the chance to contribute their talents, abilities and skills.

Hiring people with disabilities makes good business sense at WARNER-LAMBERT

Recognized as a company making significant strides in Employment Equity, Warner-Lambert is working on several initiatives to hire qualified employees with impairments. For example, all Warner-Lambert job advertisements encourage "qualified people with disabilities, males and females, aboriginal and minority people" to apply. Interviewers are trained to focus on specific skills and experience for a job to minimize the influence of stereotyping and bias in hiring. And, job bridging allows employees with potential to "grow" into a position.

Flexible working hours benefit employees with special needs. The company head office is accessible to people with mobility impairments. Educational assistance is available for work-related courses and a variety of in-house training is available to increase the skills of employees at all levels.

For four years, the company has participated on a Scarborough Board of Education advisory committee on a co-op program for students with disabilities. This program is a model for integrating individuals into the work environment. Other school boards have mounted similar programs.

Students with spina bifida, cerebral palsy and muscular dystrophy have completed co-op placement assignments with Warner-Lambert. Their supervisors and co-workers have received awareness training.

Warner-Lambert is a multi-national company involved in three major core businesses — ethical pharmaceuticals, consumer health and personal products and confectionery products. In Canada, it employs people in Scarborough, Brockville, Edmonton, Montreal and Halifax.

Do you know an employer making the work place more accessible to people with disabilities? We're looking for examples of good employment equity practices to share with other employers.

Call and let us know. Our toll-free number is 1-800-363-0044. The number for TTY or TDD calls is 1-800-465-7735.

Equal access is the goal of the Canadian Committee on Employment and Disabilities.

As one of the partner departments in the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities, the federal department of Employment and Immigration Canada formed the Canadian Committee on Employment and Disabilities to increase the participation of Canadians with disabilities in the department's employment and training programs and services.

Marnie Clarke, chairperson of the Canadian Committee on Employment and Disabilities, said "One of our objectives is to put scarce resources towards improving services to Canadians with disabilities. Rather than focusing on process and structures, we want to use resources to make things happen."

The talent of success is nothing more than doing what you can do well and doing well whatever you do.

~ Henry Wadsworth Longfellow

The guiding force behind the work of the Canadian Committee on Employment and Disabilities is a report commissioned by the department. The report "Willing to Work...Together" was initiated by the Coalition of Provincial Organizations of the Handicapped (COPOH) and the National Anti-Poverty Organization. Presented to Employment and Immigration Canada in 1991, the report reviews EIC programs and services and identifies a number of ways to improve access to employment and training programs and services for people with disabilities.

"This newsletter is designed to inform Canadians with disabilities

and everyone interested in opportunities and services for Canadians with disabilities about our progress and our set-backs," said Marnie.

To act on the recommendations in the report, the Canadian Committee on Employment and Disabilities established four working groups: Programs and Services, Staff Training, Communications and Barrier-Free Access.

"The working groups will ensure the common goals of the national strategy and the committee are addressed by EIC," said Marnie. "Both stress the importance of equal access and economic integration for Canadians with disabilities."



EmployAbility

BY PHONE

A recorded version of **EmployAbility** in both English and French is available 24 hours a day, seven days a week.

To reach recording, telephone: To subscribe, telephone:

1-800-363-0044

1-800-363-0044

or write:

Canada Communication Group
Mailroom, Room B-1001
45 Sacré Coeur Blvd.
Hull, Québec
K1A 0S9

When ordering, please ask for a subscription to **EmployAbility** and specify a format:

- Large print • 3 1/2 inch computer diskette (ASCII version) • Audio-cassette

Your comments are important. Stay in touch with the Canadian Committee on Employment and Disabilities. Use the interactive feature of the newsletter recording to send us a message. Call **1-800-363-0044** to share your comments on any of the issues raised in the newsletter.

TTY/TDD service

If you use a TTY/TDD, you can subscribe to **EmployAbility** or leave comments by calling **1-800-465-7735**.

Published under the authority of the Honourable Pauline Browes, Minister of State for Employment and Immigration.

ISSN 1192-9596.

Les travaux du Comité canadien sur l'emploi et les personnes handicapées s'inspirent du rapport «*Prêts à travailler... ensemble*», commandé par le ministre à la Coalition des Organisations Provinciales Ombudsmen des Handicapés (COPHO) et à l'Organisation nationale d'anti-pauvreté. Présenté à Emploi et Immigration Canada en 1991, ce rapport examine les programmes et services d'ÉIC et indique plusieurs moyens d'améliorer l'accès des personnes handicapées aux programmes et services d'emploi et de formation.

«Ce bulletin vise à renseigner les Canadiens et les Canadiennes handicapés ainsi que toutes les personnes s'intéressant aux possibilités et aux services mis à la disposition des Canadiens et des Canadiennes handicapés, sur les progrès que nous avons accomplis et les domaines où nous accusons un recul», de dire Marnie Clarke.

Pour donner suite aux recommandations du rapport, le Comité canadien sur l'emploi et les personnes handicapées a mis sur pied quatre groupes de travail, soit sur les programmes et services, la formation du personnel, les communications et la facilité d'accès.

«Les groupes de travail permettront l'étude, par ÉIC, des objectifs communs de la Stratégie nationale et du Comité.»



Place aux compétences

AU TÉLÉPHONE

Il est possible d'obtenir une version enregistrée de Place aux compétences, en français et en anglais, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Pour entendre l'enregistrement : **1-800-363-0044**
 Pour s'abonner : **1-800-363-0044**
 composer le **1-800-363-0044**

ou écrire au
 Groupe Communication Canada
 Salle de courrier, Pièce B-1001
 45, boul. Sacre-Cœur
 Hull (Québec)
 K1A 0S9

Lors de la commande, préciser le titre de la publication et le support recherché :

- Gros imprimé • Disquette d'ordinateur, de 3 1/2 pouces (version ASCII)
- Audiocassette

Vos remarques nous importent
 Demeurez en contact avec le Comité canadien sur l'emploi et les personnes handicapées. Servez-vous de la fonction d'interaction de l'enregistrement du bulletin pour nous faire parvenir un message. Composez le numéro sans frais 1-800-363-0044 pour nous faire vos remarques sur n'importe quelle question abordée dans le bulletin.

Service de téléimpression
 Si vous vous servez d'un téléimprimeur ou d'un ATM, vous pouvez vous abonner à Place aux compétences ou nous faire part de vos remarques en composant le numéro sans frais 1-800-465-7735.

Publié sous la direction de l'Honorable Pauline Browes, ministre d'État à l'Emploi et à l'Immigration.

Chez WARNER-LAMBERT, on se félicite d'employer des personnes handicapées

produits de santé et d'hygiène personnelle ainsi que produits de confort. Au Canada, la société emploie des travailleurs et des travailleuses à Scarborough, Brockville, Edmonton, Montréal et Halifax.

Connaissez-vous un employeur qui rend les lieux de travail plus accessibles aux personnes handicapées? Nous sommes à la recherche d'exemples de bonnes pratiques d'équité en matière d'emploi, afin d'en faire part aux autres employeurs. Appelez-nous pour nous communiquer ce que vous savez à ce sujet. Notre numéro sans frais est le 1-800-363-0044, Le numéro à composer pour les appels de téléimprimés ou d'ATM est le 1-800-465-7735.

Le Comité canadien sur l'emploi et les personnes handicapées vise l'égalité d'accès à la formation et à l'emploi!

Il est essentiel, pour ouvrir la voie du marché canadien du travail aux personnes handicapées, d'améliorer l'accès aux possibilités de formation et d'emploi. Cet objectif représente aussi un élément important de l'objectif d'intégration économique de la Stratégie nationale d'intégration des personnes handicapées qu'a annoncée le Premier ministre en septembre 1991.

Étant l'un des ministères partenaires de la stratégie nationale, Emploi et Immigration Canada a mis sur pied le Comité canadien sur l'emploi et les personnes handicapées afin d'augmenter la participation des Canadiens et des Canadiennes handicapés aux programmes et services d'emploi et de formation du ministère.

Société à l'avant-garde des initiatives d'équité en matière d'emploi, Warner-Lambert a lancé plusieurs initiatives visant à engager des personnes handicapées compétentes. Ainsi, les annonces d'emploi de Warner-Lambert encouragent toutes la candidature de « personnes handicapées, autotrichtones ou membres des minorités visibles ». Dans les entrevues, on met l'accent sur les compétences et l'expérience pertinentes à l'emploi visé afin de réduire l'influence des stéréotypes et des préjugés ayant cours dans les méthodes de recrutement. De plus, le jumelage des emplois permet au personnel doué d'accroître ses compétences dans un poste.

Les horaires flexibles et les possibilités d'emploi à temps partagé sont à l'avantage des employés aux besoins particuliers. Le siège social de la société est constitué en fonction des personnes à mobilité réduite. Une formation professionnelle en établissement ainsi qu'une formation à l'interne contribuent au perfectionnement du personnel de tous niveaux.

La société a participé pendant quatre ans à un comité consultatif du Conseil scolaire de Scarborough, dans le cadre d'un programme coopératif pour étudiants et étudiantes handicapées. Ce programme est un modèle d'intégration des personnes handicapées en milieu de travail. D'autres conseils scolaires ont mis sur pied des programmes de même nature. Des étudiants et étudiants atteints de spina bifida, de paralysie cérébrale et de dystrophie musculaire ont réussi des stages en régime coopératif chez Warner-Lambert. Le personnel (supervision et collègues de travail) avait été sensibilisé à la situation.

Warner-Lambert est une société multinationale engagée dans trois secteurs commerciaux importants : produits pharmaceutiques reconnus,

Le secret du succès, c'est de n'entreprendre que ce que l'on est à même de mener à bien et de mener à tout ce que l'on entreprend. — Henry Wadsworth Longfellow.

Pour donner au personnel des centres d'emploi du Canada les compétences nécessaires pour qu'il puisse offrir des services aux personnes handicapées. Le Ministère s'est engagé à diffuser, par l'entremise d'imprimés et autres moyens, de l'information sur les programmes et services qu'il offre, sur la recherche d'emploi et sur d'autres questions pratiques. Ainsi, l'emploi et Immigration Canada est en train de préparer un guide de planification de carrière présentant des techniques de recherche d'emploi pour personnes malvoyantes ou aveugles. Le Ministère a d'autres projets en cours, notamment la production d'une bande vidéo bilingue, en langage gestuel, pour informer les personnes sourdes ou malentendantes sur les services offerts aux Centres d'emploi du Canada.

Un autre objectif important consiste à rendre tous nos centres libres d'accès; nous progressons dans cette voie. Vous pourrez apprendre, dans ce numéro, quels changements ont été apportés au Centre d'emploi du Canada de Renfrew, en Ontario. Je crois qu'il s'agit là d'un bon exemple de ce que nous comptons réaliser à l'échelle du pays.

Nous examinons aussi nos services et programmes actuels d'emploi et de formation, afin de trouver comment nous pouvons les rendre pleinement accessibles aux personnes handicapées. Nous n'atteindrons l'égalité d'accès au marché du travail qu'en favorisant la coopération entre groupes et particuliers. Les employeurs, les employés et les groupes du gouvernement et les groupes représentant les personnes handicapées doivent travailler ensemble à régler les problèmes.

Il est temps d'adopter une attitude plus proactive dans la promotion des compétences et des talents des personnes handicapées. En accédant au marché du travail, tout Canadien ou toute Canadienne retire des avantages personnels tout en contribuant à la prospérité générale. Je tiens à vous assurer qu'Emploi et Immigration Canada va mettre tout en œuvre pour que les Canadiens en mesure de mettre leurs talents, leurs aptitudes et leurs compétences à contribution.

Emploi et Immigration Canada est l'un des dix ministères fédéraux participant à la Stratégie nationale d'intégration des personnes handicapées, qu'a annoncée le premier ministre Brian Mulroney en septembre 1991.

Cette stratégie s'articule autour de trois objectifs principaux : égalité d'accès aux programmes et services gouvernementaux; intégration économique et contribution à la population active au Canada; et participation efficace aux politiques et programmes gouvernementaux.

Pour Emploi et Immigration, cette initiative revêt une importance considérable. En effet, le ministère cherche à s'assurer que davantage de Canadiens et de Canadiennes handicapés recourent aux programmes et services d'emploi et de formation.

Nous atteindrons cet important objectif au moyen d'un certain nombre d'initiatives. Nous avons lancé un projet national de formation conçu

L'honorable Pauline Browes, ministre d'Etat à l'emploi et à l'immigration



Un message de Pauline Browes, ministre d'Etat à l'emploi et à l'immigration.

Je crois qu'un meilleur accès aux possibilités de formation et d'emploi sera le principal facteur permettant aux personnes handicapées de participer activement au marché canadien de l'emploi.

La réponse du gouvernement au Comité parlementaire d'examen de la Loi sur l'équité en matière d'emploi.

Au cours de son premier trimestre en poste, la ministre Browes s'est tout particulièrement intéressée aux questions d'équité en matière d'emploi auxquelles doit faire face le ministère; elle a ainsi pu faire connaissance avec divers groupes au service des personnes handicapées au Canada. Elle a déjà eu l'occasion de se présenter devant le Comité permanent sur les droits de la personne et des personnes handicapées. Il lui appartient par ailleurs de présenter la réponse du gouvernement au

La facilité d'accès fait toute la différence

«C'est magnifiquement d'observer la différence entre le vieil édifice et le nouveau», affirmait Lillian Robinson, une cliente du CEC de Rentréw. C'est un sentiment que partage facilement un autre usager du centre, Robert Welsh, de Douglas.

«Dans l'immeuble précédent, les portes étaient lourdes. Il n'y avait aucune main courante dans les escaliers extérieurs», affirme Mme Robinson. À l'intérieur, il fallait monter un étroit escalier de ciment à pente raide, où il n'y avait aucun palier pour se reposer. J'étais obligée de me reposer et j'étais malade à quelques reprises, afin d'arrêter à l'arrêt, à l'aller comme au retour.»

Robert Welsh, un ancien travailleur saisonnier de la construction lourde pendant 25 ans qui souffre maintenant du diabète, de l'arthrite et de la fibromyalgie, avait aussi de la difficulté à ouvrir les lourdes portes et à franchir les escaliers. Dans les nouvelles installations, ces problèmes sont disparus.

Mme Robinson, victime d'un accident de voiture, avait entre autres une jambe fracturée en six endroits. Elle est progressivement passée du fauteuil roulant aux béquilles, puis aux cannes de marche, et a enfin marché sans aucune aide, quoique lentement. Son invalidité ne lui permet plus de travailler comme commis de quincaillerie. Sa formation originale de commis de bureau, ainsi que la formation supplémentaire qu'elle a obtenue grâce au CEC, lui permettent d'espérer obtenir un nouvel emploi en administration de bureau.

M. Welsh est retourné à l'école et a obtenu son diplôme de douzième année. Il a fait preuve d'aptitudes pour le travail social et compte maintenant pouvoir suivre, prochainement à Rentréw, un cours dans cette discipline.

«Le nouvel édifice est si facile d'accès avec les portes automatiques et l'absence d'escalier, affirme Lillian, et dire que nous disposons encore du même personnel si formidable!»

du conseil est complètement accessible et se prête à tous les aménagements», rajoute Mme Dawson avec fierté.

«À la suite d'un sondage régional, nous avons constaté que seule-ment sept personnes disposaient d'un ATM (appareil de télécommunication pour maintenir dans) à domicile. C'est pourquoi nous avons décidé de ne pas installer ce genre de ligne spécialisée au CEC. Par contre, nous gardons l'œil ouvert et, si le besoin s'en fait sentir, nous y répondrons», d'affirmer Mme Dawson. En attendant, il est toujours possible de se mettre en contact avec le CEC au moyen du Service de relais Bell.

Une petite imperfection subsiste. «Ironiquement, fait remarquer Mme Dawson, par suite d'un retour inopiné au concept original, nous nous retrouvons maintenant avec un comptoir, au poste de réception du Centre d'emploi, qui est trop élevé pour la clientèle en fauteuil roulant.

«Nos formulaires posent encore un problème aux personnes ayant de la difficulté à voir ou à lire. Nous n'en possédons pas encore sur d'autres supports permettant de les lire et de les remplir plus facilement. Mais, en revanche, nous nous occupons personnellement des clients et des clientes qui sollicitent notre aide.»

Au risque de se répéter, le nouveau CEC de Rentréw est aux antipodes de l'ancien. Le personnel et la direction sont, à juste titre, fiers de leurs nouvelles installations et de leur capacité de traiter tous les clients et clientes sur un pied d'égalité. «Ils nous semblent tous aussi heureux les uns que les autres d'utiliser nos nouveaux bureaux», de conclure Mme Dawson.

Nouveau ministre d'État à l'Emploi et à l'Immigration

Le 4 janvier 1993, Pauline Browes, députée de Scarborough Centre, est devenue ministre d'État à l'Emploi et à l'Immigration.

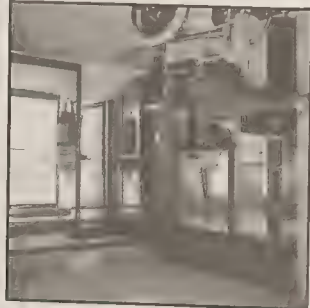


Photo : Pierre St-Jacques

des conseillers et conseillères sont tous assez larges et à la bonne hauteur pour en permettre l'accès aux personnes en fauteuil roulant. On a installé les présentoirs et les fontaines à plus faible hauteur. Le panneau d'affichage du Centre sur l'emploi est moins haut. «Le personnel attend avec impatience de voir s'implanter, grâce à une initiative de la Banque nationale d'emploi, l'accès à des données informatisées», ajoute Mme Dawson. Il y aura au moins un poste terminal installé à hauteur de fauteuil roulant; les personnes souffrant d'un handicap visuel pourront trouver ce poste beaucoup plus facile à utiliser.»

Les toilettes sont entièrement équipées en fonction de la clientèle handicapée. On a même songé à de petits détails comme des chaises d'eau et des portes automatiques. L'éclairage est excellent. «Et la salle

L'entrée

«Une fois à l'intérieur, les clients et les clientes se retrouvaient face à un long escalier étroit et abrupt, de 30 marches, de poursuivre Mme Dawson. Il n'y avait pas d'ascenseur. Pour se rendre aux bureaux à l'étage, il fallait négocier deux virages et pousser des portes d'entrée si lourdes que seules les personnes les plus robustes pouvaient franchir. «Les vieilles installations étaient totalement inaccessibles aux usagers en fauteuil roulant mais, dans ces nouveaux bureaux au rez-de-chaussée, il y a amplement d'espace pour manœuvrer un fauteuil roulant à travers les trois séries de portes.» L'affichage, en blanc sur fond noir, est placé à une hauteur où chacun peut lire facilement.

L'intérieur des bureaux

«L'intérieur, fait remarquer Mme Dawson, les anciens bureaux représentaient presque un cauchemar, c'était un vrai labyrinthe. Les comptoirs étaient trop hauts pour les personnes en fauteuil roulant. Les panneaux d'information sur l'emploi étaient eux aussi, trop hauts et l'information y figurait en caractères trop petits. Il n'y avait aucun service pour des personnes malentendantes. Les présentoirs étaient hors de portée. Les toilettes étaient mal équipées et les bureaux des comptoirs et conseillers étaient trop exigus pour accueillir les fauteuils roulants.

«Au fait, personne ne se souciait des usagers en fauteuil roulant, puisqu'ils ces derniers étaient incapables de franchir la porte d'entrée, se souvient Mme Dawson. Nous ne pouvions servir la clientèle à mobilité réduite qu'en faisant appel à un programme de visite à domicile.»

Ces problèmes font partie du passé. Les bureaux de la réception, les tables mises à la disposition de la clientèle, les allées et les bureaux



Photo : Pierre St-Jacques

Place aux compétences

La perfection... ou presque Le Centre d'emploi de Renfrew déménage dans des bureaux faciles d'accès



Ilan Robinson marche lentement jusqu'à l'entrée principale du Centre d'emploi du Canada (CEC) de Renfrew, appuyé sur le gros bouton à sa droite et les portes s'ouvrent automatiquement.

Sans avoir à franchir une seule marche, elle se rend facilement de la porte principale à la réception, puis au fond du couloir pour s'entretenir avec un conseiller. Elle est venue discuter de ses choix de recyclage.

«De la porte d'entrée aux sorties d'urgence, tout l'édifice est accessible en fauteuil roulant», nous annonce fièrement la directrice du CEC, Joyce Dawson, en faisant visiter les nouvelles installations.

Comme exemple de bureaux physiquement accessibles à tous, le CEC de Renfrew est pour ainsi dire parfait.

En septembre 1992, le personnel du CEC de Renfrew a quitté des bureaux à peine accessibles (complètement inaccessibles aux personnes en fauteuil roulant) situés dans un vieil édifice du gouvernement du Canada pour occuper des locaux dans un nouvel immeuble à deux coins de rue de là.

Mme Dawson et son personnel (soit 9 personnes) ont été largement consultés en ce qui concerne la conception de leurs nouveaux bureaux. Ils avaient en tête de les rendre totalement accessibles et fonctionnels pour les clients et clients quel que soit leur handicap.

Dès l'entrée, Mme Dawson fait remarquer aux visiteurs le stationnement pour personnes handicapées, le bord du trottoir en pente douce, l'absence d'escalier et les portes automatiques.

«A nos anciens bureaux, les seules aires de stationnement ouvertes à notre clientèle étaient le long de la rue; la bordure du trottoir était haute et il fallait grimper quatre marches avant d'arriver à la porte principale. Une rampe d'accès pour fauteuils roulants, sur le côté de l'immeuble, aboutissait à une porte verrouillée équipée d'une sonnette que l'on pouvait entendre dans les bureaux du CEC. Il fallait attendre que quelqu'un du bureau de poste vienne répondre à la porte. Souvent, personne ne venait.»

La formule «Rez-de-chaussée»

Entre les anciens et les nouveaux bureaux, c'est le jour et la nuit.



Photo : Pierre St-Jacques

Égalité d'accès
Centre d'emploi
du Canada,
Renfrew,
Ontario

A L'INTÉRIEUR :
L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS À L'EMPLOI ET LES POSSIBILITÉS DE PERFECTION-
NEMENT FONT TOUTE LA DIFFÉRENCE, PAGE 5. MESSAGE DE L'HONORABLE
PAULINE BROWES, MINISTRE D'ÉTAT À L'EMPLOI ET À L'IMMIGRATION, PAGE 4.



EmployAbility

Quebec Training Sessions a Dramatic Success

The Quebec region has recently finished its training sessions and the results couldn't be more positive. Trainers travelled across Quebec, offering 80 sessions to over three-quarters of frontline staff in under five months. One purpose of the program was to assist staff to identify the needs and serve people with disabilities more effectively. And it appears to be working.

"Participants were highly impressed with the quality of the course and the trainers," says Denise Nobert-Garceau, Quebec Coordinator for Persons With Disabilities. A pre-course survey showed that 80 per cent thought the course might be useful to them. Twenty per cent thought otherwise. A fol-

low-up evaluation shows a different picture. Ninety-eight per cent said they found the course both effective and useful.

Denise also pointed out that the program received a high priority in a time of budget cutbacks. Financial backing for the program came from the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities, Canada Employment Centre (CEC) training funds and assistance from departmental funds.

Comments on the evaluation survey were enthusiastic. Trainers were described as marvellous, great, sympathetic, extraordinary. One participant

commented that "I learned creative ways of communicating with people who are hearing impaired. The tips we learned on how to ask questions to uncover hidden disabilities without being insulting are used every day now."

"There's a lot of information to remember," said Claude Archambault, of St. Jerome, Quebec. "The course should be repeated periodically to maintain our sensitivity."

One key to the success of the program is the emphasis placed on interaction with trainers with disabilities. Tina Mince, a blind trainer, journalist and stand-up comedian, was one of eight trainers involved in the CEC project. She brought her common sense understanding of disabilities, and her humour, to the sessions. Just as there is a right and wrong way to offer assistance, there's a right and wrong way to give assistance. Tina gave this example: "If the person you are helping is blind, offer him or her your elbow so that the person can follow slightly behind. Walk at that person's pace. You don't have to pull or push them to their destination."

Tina's reputation in Montreal as a stand-up comic stands her in good stead for training sessions. Audiences warm to quips like this one: "I haven't had a date in a year. I guess that's because blind dates have such a bad reputation."

"Laugh with us, not at us," is the message she wants to get across.

Tina said she was very impressed by the willingness to learn among CEC staff. "I also learned a great deal about their reality. They are under enormous pressures, especially in these tough times, to give adequate service to everyone," she said.

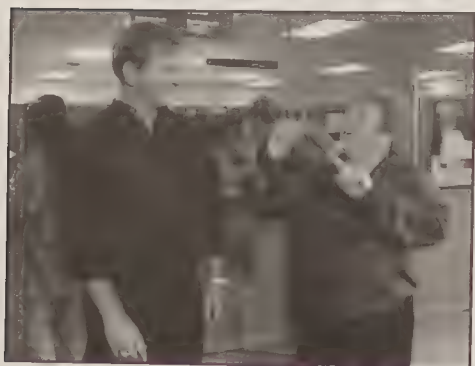
Comments
on the
evaluation
survey were
enthusiastic.

IN THIS ISSUE:

- Quebec Training Sessions a Dramatic Success • Show Business
- Learning to Work Together • A New Perspective on Employment Opportunities • Self-Identification Recommended
- Employee-Employer Matchmaking • Communications Tips

Show Business

A new video for the hearing-impaired and deaf community gives "show business" a whole new meaning. James Roots, Executive Director of the Canadian Association for the Deaf, wrote the final version of the script. He noted, "A true 'video for deaf people' would be written for deaf viewers, would employ deaf actors, and would be conducted in Sign Language with captioning, and, optionally, would include voice-over for hearing and hearing impaired people. This is what the government has accomplished."



Featuring both American Sign Language (ASL) and Langage de signes du Québec (LSQ), along with captions and voice-over narration in both French and English, this unique production shows the whole range of services available in Canada Employment Centres (CECs) across the country. The emphasis is on self-help and showing deaf and hearing-impaired people that the CEC is a welcoming and responsive environment. Trained people, modern equipment and up-to-date information can help meet their job-hunting or career-planning needs.

This video is designed to raise everyone's awareness, not just the deaf and the hearing-impaired.

Ron Snider was the government's co-ordinator and a key player in the development of the video. As a deaf person, Mr. Snider is well aware of the obstacles a hearing disability can create. "People with disabilities can live in a small world. This video is meant to help them find out what resources are available to them from this department. More than that, by using sign language, captions and voice, this video is designed to raise everyone's awareness, not

just the deaf and the hearing-impaired."

Director Tony Galasso of Videoframe Productions of Toronto, found the production depended on cooperation. "In a speaking video, it is collaborative, but eventually there is a dictator, called a director, who says 'Okay, that's it.' With this show, even from the earliest stages of script preparation, through to shooting to editing, we learned that it really requires a cooperative effort."

Mr. Galasso found working with the deaf, on a video for the deaf, reversed much of the conventional wisdom. Running time is important for a hearing audience, for example, to avoid boredom. "I was politely told that in the case of deaf people, there are so few productions tailor-made for that community, that length is not so much a factor. One man said, 'Don't worry if it runs twenty minutes or twenty-five minutes, they won't be bored. They'll be happy to have a show tailored to their needs for a change.'"

Addressing the hard-of-hearing community as well as the deaf posed another challenge, because signing is sometimes faster than the spoken word. Back at the editing studio, shortened versions of the script must be used for voice-over narration and captioning.

Ron Snider said, "We plan to distribute the video to cable TV systems which have channels for the deaf, and to Canada Employment Centres, most of which have video facilities. The message deaf and hearing-impaired people will get is that resources are available to help them find work."

Learning to Work Together

An innovative new training program is helping frontline staff at Canada Employment Centres (CECs) provide better service to people with disabilities. What started as a pilot project during National Access Awareness Week in 1991 has improved standards of service across Canada.

"A true 'video for deaf people' would be written for deaf viewers, would employ deaf actors, and would be conducted in Sign Language with captioning, and, optionally, would include voice-over for hearing and hearing impaired people. This is what the government has accomplished."

As Bob Coakley, Disabled Persons Employment Coordinator in New Brunswick, notes: "We knew we needed to provide better service. Our community partners confirmed that view in the *Willing to Work Together* report. People on the front-line need to be knowledgeable enough about the subject of disabilities to be able to offer that client group real employment choices." Trainers (most of whom have disabilities themselves) and staff have developed a program that combines videos, small group discussions and role-playing sessions.

The innovative program emphasizes establishing rapport with the client. Staff are encouraged to look beyond the disability they see and remember they are dealing with an individual. It's a point that was dramatically brought home to eight Prince Edward Island staff, who gasped in surprise as Scott Morrison, one of their trainers, suddenly rose from his wheelchair.

"I'm an incomplete paraplegic," he said. "And the first lesson I want you to learn is not to assume you know what the disability is until you ask."

"Communication is a very important issue," added Bob Charlton, Scott's co-trainer and Bob Coakley's counterpart in P.E.I. "Use everyday language. Stay away from negative stereotypes. And ask appropriate job-related questions."

Considerable course time is taken discussing the terms "disability, impairment and handicap" and helping the trainees understand the differences between them.

Participants have the chance to practice their own interaction techniques by role-playing exercises. Acting as a client, a CEC staff member, or an observer, they are encouraged to ask appropriate questions, listen attentively and look for creative ways around obstacles.

"Staff don't like asking direct questions about how a person's disability affects them," says Bob Coakley. "Role playing gives us a chance to explore different disabilities and different client needs in a number of situations. We want to get staff comfortable with asking questions like: Do you see well enough to read this form or should it be completed in some other way? It's the only way service will improve."

A New Perspective on Employment Opportunities

"Perspectives", a new publication available soon from Canada Employment Centres, gives blind and visually-impaired people the information they need to find jobs and plan careers, in formats designed to meet their information needs.

"Perspectives" will be available in braille, audio cassette, computer media and large print. It is written in straightforward, plain language to ensure it is easily understood in alternative formats — for example, when recorded on audio cassettes. The document works for everyone in the blind and visually-impaired community, but it will raise awareness among the sighted as well.

For Arthur Mills, Project Officer and a key participant in the project, "Perspectives" is a natural step from his involvement with job search workshops, job-finding clubs and job search strategies.

"In these workshops, we had a lot of people with disabilities. I started a few years back to develop some materials for the visually impaired. We were able to get the project started with some funding from the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities. The initial feedback we've been getting from agencies that work with the blind and the visually impaired has been very positive."

Sharlyn Ayotte, the president of T-Base Research and Development in Ottawa, was a consultant to the "Perspectives" project. She is partially sighted and also offered personal and professional experience designing tools for the sighted and people with vision impairments. "Part of the big problem with the population of people we are dealing with is that they don't have enough information. 'Perspectives' was planned to give people the tools they need to get on with their lives. This project gives people what they need and lets them do the interpretation themselves. We'll figure out where

The document works for everyone in the blind and visually-impaired community, but it will raise awareness among the sighted as well.

to get the information and how to work with it."

Ms. Ayotte believes Perspectives demonstrates a commitment to providing information to all Canadians in alternative formats.

A lot of people in government who deal with communications are not really aware of alternative formats and why they're necessary.

Both the Access to Information Act and Privacy Act now allow people with disabilities to request and receive government information in a format they are able to understand. Ross Hodgins, a Senior Project Officer with Treasury Board, the department that develops guidelines for the entire federal government, helped develop new alternative format guidelines. "We identified two challenges. A lot of

people in government who deal with communications are not really aware of alternative formats and why they're necessary. The second challenge was definition of alternative formats. Most people only think about braille."

A booklet and guidelines (produced in alternative formats) will raise awareness in government departments and give practical guidance on providing better service.

Sharlyn Ayotte, herself a successful entrepreneur in the information field, points out that, "If we aren't paying attention to all the things people have to offer and take advantage of all of the human resources at our disposal, then we aren't going anywhere as a competitive nation. As the population ages, we are losing the expertise and the experience that is out there, because these people are now running into visual and other sensory difficulties. Their skills are now really necessary."

Self-Identification Recommended

When a 25-year-old New Brunswick woman, Mary Ann Milton, received a diagnosis of multiple sclerosis (MS) last year, she was immediately laid off from her job as assistant manager in a retail store.

According to Mary Ann, "My employer claimed I couldn't fulfil the job description, without even waiting to see what the effect of MS would be."

Mary Ann's disability is not evident to people meeting her. She chose not to identify herself to Canada Employment Centre (CEC) staff when she applied for unemployment insurance. "It's really nobody's business," Mary Ann said of her disability. "I don't tell anyone about it and I didn't tell anyone at the Moncton CEC." It wasn't until she met with an employment counsellor that she revealed why she had been laid off.

According to Bob Coakley, Regional Disabled Persons Employment Coordinator in Fredericton, many CEC clients avoid identifying themselves as a person with a disability. "One reason is that they fear a negative reaction from potential employers," Bob said. People have the right not to identify their disability, but it is in the client's best interest to identify themselves.

Canada Employment Centre clients who have disabilities should identify themselves in order to receive all the services they are entitled to. "Even if a client has a very obvious disability, our staff cannot automatically assume they qualify as a person with a disability. Our policy is voluntary self-identification. This respects the privacy of people who do not want to identify a disability and prevents our staff from having to guess if a client has a hidden disability."

To benefit from special employment and training programs or services offered to persons with disabilities through a CEC, self-identification is recommended. For example, all CECs can provide up to \$10,000 to assist clients with disabilities who are participating in classroom or on-the-job training programs. This funding pays for equipment, worksite renovations and assistive devices or services required to accommodate a disability. When applying for unemployment insurance, speaking to a counsellor or requesting training at the local CEC, people with disabilities should ask if they are eligible for any special programs or services.

Mary Ann's story ends on a happy note with a job in a new field. She accepted a part-time position with the Bank of Nova Scotia last fall after participating in a bank training program.

Employee-Employer Matchmaking in New Brunswick

Abaker with one good hand, a busboy who is deaf and a waitress coping with a mental health disability were all hired for their talents by a New Brunswick businessman.

Dale Ritchie owns four Tim Horton restaurant franchises in Saint John, New Brunswick. Like entrepreneurs everywhere, he needs motivated, reliable people to help him turn a profit. "Good employees are hard to find even in a tough economy. People with disabilities compensate in other areas by showing commitment and willingness to work," says Mr. Ritchie. "Everybody has weaknesses in certain areas. I try to look at what they can do rather than what they can't do."

Mr. Ritchie has been in the fast food business for nine years and has hired people who have a physical disability such as deafness or who are hard of hearing, as well as people with a developmental, learning or a mental health disability. Ten per cent of his current staff of 100 employees have a disability.

To help find some of his employees, he turns to the services of an employment agency with a difference. Employment Partnership is a Saint John business specializing in job development and placement for people with mental health disabilities. The employment agency is a small but pro-active, government-funded member of the community. Its staff of six prepares applicants for the job market through pre-employment training including resume writing, job options and choices, interview coaching and job searching techniques.

Knocking on Doors Leads to 70 per cent Success Rate

Employment Partnership provides its own on-the-job training for its clients and actively markets the talents and strengths of its clientele by knocking on doors in the business community.

A new employee arrives on the first day of work with an "employment engineer" from Employment Partnership to act as a job trainer during the learning phase. The two may work together for several days or weeks if necessary.

"Our applicants learn quickly," says Adele Townsend, Manager for Employment Partnership. "That's not a problem. However, they often express a lack confidence and self-esteem. Our on-the-job-trainer works with the person until he or she feels comfortable with the position."

The majority of Partnership applicants take medication for their disability. Most were unemployed for at least a year, and some were out of work for up to 10 years.

Employment Partnership is proud of its success rate in its first year of operation. While similar programs have a job retention rate in the 30 to 40 per cent range, this Saint John group boasts a 70 per cent job retention rate among its clientele. Only 20 per cent of the jobs created are financially supported by government grants. Eighty per cent of the jobs are created in conjunction with employers. In all, 33 clients have found permanent jobs as trades persons, office workers and employees in the service sector.

This employer feature story was suggested by Adele Townsend, Manager for Employment Partnership, in New Brunswick. If you know of an example of an employer making the workplace more accessible to people with disabilities, just call our 1-800 line to leave your suggestion.

Communication Tips

Charlene Baglole, Canada Employment Centre staff member in Charlottetown, P.E.I. and mother of Tammy, who is deaf, offers this advice for communicating with people who are hard-of-hearing or the deaf if they read lips:

"Speak directly to the person in your normal voice. Don't shout. If you find you're not being understood try rephrasing your sentence. If the person you're speaking to is difficult to understand, don't panic and listen too hard to the words. Listen instead for the message."

Try using pen and paper and watch for visual cues when communicating with people who are deaf or hard of hearing. In the longer term, consider taking a sign language course and opening up a whole new world.

Job interviews can be a difficult experience for both people with disabilities and employers. You can help make the experience a better one. Use our free phone line to share your tips on the best ways for employers to interview people with disabilities. In our next issue, we'll publish your advice as a special feature.

The next issue of EmployAbility is available January 1994.



EmployAbility

BY PHONE

A recorded version of **EmployAbility** in both English and French is available 24 hours a day, seven days a week.

To reach recording, telephone:

1-800-363-0044

To subscribe, telephone:

1-800-363-0044

or write:

Canada Communication Group
mailroom, Room B-1001
45, Sacré Coeur Blvd.
Hull, Québec
K1A 0S9

When ordering, please specify the publication's title and desired format:

Large print • 3 1/2 inch computer diskette (ASCII version) • Audio cassette

Your comments are important. Stay in touch with the Committee on Employment and Disabilities. Use the interactive feature of the newsletter recording to send us a message. Call 1-800-363-0044 to share your comments on any of the issues raised in the newsletter.

TTY/TDD service

TTY or TDD users can subscribe to **EmployAbility** or leave comments by calling 1-800-465-7735.

Published four times a year by the Employment Equity Branch,
Employment, Government of Canada

ISSN 1192-9596.

Techniques de communication

Charlene Bagiole, membre du personnel du Centre d'emploi du Canada de Charlottetown et mère de Tammy, une enfant sourde, offre ce conseil pour faciliter la communication avec les personnes malentendantes ou les personnes sourdes qui peuvent lire sur les lèvres :

« Parlez directement à la personne d'une voix normale. Ne criez pas. Si vous croyez ne pas avoir été compris, formulez votre phrase différemment. S'il est difficile de comprendre la personne avec qui vous tentez de communiquer, ne paniquez pas et ne concentrez pas trop sur les mots. Essayez plutôt de comprendre le message. »

Utilisez un stylo et un bout de papier et soyez à l'affût de signes visuels lorsque vous communiquez avec des personnes sourdes ou malentendantes. Eventuellement, suivez un cours de langage gestuel et faites votre entrée dans un tout nouveau monde.

L'entrevue d'emploi est parfois une expérience difficile, mais il y a toujours place à l'amélioration. N'hésitez à nous poser notre numéro sans frais pour nous faire part de vos idées sur les moyens que peut prendre un employeur pour tirer le meilleur parti d'une entrevue d'emploi avec une personne handicapée. Dans notre prochain numéro, nous publierons vos suggestions dans un article spécial.

Prochaine livraison de Place aux compétences : janvier 1994.

Place aux compétences AU TÉLÉPHONE

Il est possible d'obtenir une version enregistrée de Place aux compétences, en français et en anglais, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Pour vous abonner:
Composez le

1-800-363-0044

Pour entendre l'enregistrement:
Composez le

1-800-363-0044

ou écrivez au
Groupe Communication Canada
Salle de courrier, Pièce B-1001
45, Boul. Sacré Coeur
Hull (Québec)
K1A 0S9

Lors de la commande, précisez le titre de la publication
et le format désiré:

- Gros imprimé • Disquette d'ordinateur, de 3 1/2 pouces (version ASCII) • Audiocassette

Vos remarques nous importent.
Demeurez en contact avec le Comité canadien sur l'emploi et les personnes handicapées. Servez-vous de la fonction d'interaction de l'enregistrement du bulletin pour nous faire parvenir un message. Composez le numéro sans frais 1-800-363-0044 pour nous faire vos commentaires sur n'importe quelle question abordée dans le bulletin.

Service de téléimpression
Les usagers d'un téléimprimeur ou d'un ATM peuvent s'abonner à Place aux compétences ou faire part de leurs commentaires en composant le numéro sans frais 1-800-465-7735.

Publié quatre fois l'an par la Direction de l'équité en matière d'emploi, Emploi, Gouvernement du Canada.

ISSN 1192-9596.

Les six membres de son personnel préparent ces personnes au marché du travail par une formation préalable à l'emploi : rédaction de curriculum vitae, perspectives d'emploi et choix de carrière, préparation à l'entrevue et méthodes de recherche d'emploi.

Frapper aux portes ça vaut le coup : un taux de réussite de 70 p. 100

Employment Partnership offre également un service de formation en cours d'emploi et frappe à plusieurs portes dans les milieux d'affaires pour mieux faire connaître les aptitudes de sa clientèle.

À sa première journée de travail, un nouvel employé se présente en compagnie de son « ingénieur d'emploi » d'Employment Partnership qui lui servira d'agent de formation durant la période d'apprentissage. Les deux travailleront côte à côte pendant plusieurs semaines si nécessaire.

« Les personnes handicapées à qui nous venons en aide apprennent rapidement, explique Adele Townsend, administratrice d'Employment Partnership. Nous n'avons aucune difficulté à ce niveau. Par contre, elles manquent souvent de confiance ou d'estime de soi. Nos agents et agentes de formation travaillent aux côtés de ces personnes jusqu'à ce qu'elles se sentent à l'aise dans leur poste. »

La majorité des personnes qui font partie de la clientèle d'Employment Partnership doivent prendre des médicaments. Le plus part étaiant sans emploi depuis au moins un an, certains même, depuis une dizaine d'années.

Employment Partnership est fier des nombreux succès enregistrés au cours de sa première année d'activités. Dans les programmes semblables, le taux de maintien de l'emploi est d'environ 30 à 40 p. 100 alors qu'il s'élève à 70 p. 100 dans le cas de la clientèle de cet organisme de Saint-Jean. Seulement 20 p. 100 des emplois créés sont financés par des subventions gouvernementales. Dans 80 p. 100 des cas, la création d'emplois est le résultat d'une collaboration avec les employeurs. À ce jour, grâce aux efforts d'Employment Partnership, 33 personnes ont trouvé des postes permanents, tant dans les corps de métiers et le travail de bureau que dans le secteur des services.

L'idée de cet article de fond nous provient d'Adele Townsend, administratrice d'Employment Partnership, au Nouveau-Brunswick. Si vous connaissez un employeur qui a posé des gestes pour aider les personnes handicapées à avoir plus facilement accès au milieu de travail, composez notre numéro sans frais 1-800 pour nous faire part de votre suggestion.

some handicapée à participer à des programmes de formation en salle de classe ou en cours d'emploi. Enfin l'argent sert au financement du matériel, aux renouvelations sur le lieu de travail ou encore à fournir des produits ou des services répondant à leurs besoins. Lorsqu'elles présentent leur demande d'assurance-chômage, s'entretiennent avec un conseiller en matière d'emploi ou demandent de recevoir une formation à leur CEC local, les personnes handicapées devraient demander si elles sont admissibles à des programmes ou à des services spéciaux.

L'histoire de Mary Ann se termine sur une note gâtée : elle a décroché un emploi dans un nouveau domaine. L'autisme dernier, elle a accepté un poste à la Banque de Nouvelle-Ecosse après avoir participé à un programme de formation en services bancaires.

Jumelage emploi—main-d'œuvre au Nouveau-Brunswick

Un seul main, un aide-serviteur soud et une pâtisserie qui n'a l'usage que d'une pour leurs métiers par un homme d'affaires du Nouveau-Brunswick.

Dale Ritchie est propriétaire de trois franchises de restaurants Tim Horton à Saint-Jean, au Nouveau-Brunswick. Comme tout entrepreneur, s'il veut réaliser des profits, il doit pouvoir compter sur les services d'un personnel motivé et fiable. « Il est difficile de trouver de bons employés, même lorsque les temps sont durs. Par leur engagement, leur énergie au travail, les personnes handicapées compensent largement toute limitation ou incapacité, affirme M. Ritchie. Toute personne a son point faible. J'essaie de voir ce qu'une personne handicapée peut faire... non ce qu'elle ne peut pas faire. »

En affaires dans le secteur de la restauration rapide depuis neuf ans, M. Ritchie a embauché plus d'une personne ayant une déficience physique, notamment des personnes sourdes ou malentendantes, des personnes ayant des troubles de développement ou d'apprentissage, ou encore des problèmes de santé mentale. Parmi la centaine de membres de son personnel, 10 p. 100 sont handicapés.

Pour recruter son personnel, M. Ritchie fait appel à l'occasion aux services d'un bureau de placement spécialisé. En effet, Employment Partnership, une petite entreprise de Saint-Jean, offre des services de perfectionnement professionnel et de placement aux personnes ayant des problèmes de santé mentale. Financé par le gouvernement, cet organisme joue un rôle de premier plan au sein de la collectivité.

L'auto-identification pour bénéficier de prestations

des ressources humaines à notre disposition, alors le Canada ne sera jamais concurrentiel sur la scène internationale. Avec le vieillissement de la population, nous ne pouvons pas nous permettre de gaspiller l'expertise et l'expérience de gens qui, partout autour de nous, ont des difficultés d'ordre visuel ou sensoriel. Plus que jamais, nous avons besoin de leurs compétences. »

Mary Ann Milton, 25 ans, du Nouveau-Brunswick, a appris l'an dernier qu'elle avait la sclérose en plaques (SP). Elle était gérante adjointe d'un magasin de détail. Elle a immédiatement été licenciée. Selon Mary Ann, « Mon employeur a prétendu que je ne pouvais plus exercer les fonctions de ce poste. Il n'a même pas attendu de voir les effets de la SP sur moi. »

Les personnes qui rencontrent Mary Ann ne peuvent pas savoir qu'elle a la SP. Elle a décidé de ne pas en faire part au personnel du CEC lorsqu'elle a présenté sa demande d'assurance-chômage. « Ce n'est pas l'affaire de tout le monde, déclare-t-elle. Je ne le dis à personne et je ne l'ai pas dit à personne du CEC de Moncton. » Mary Ann n'a révélé le motif de son licenciement que lorsqu'elle a rencontré son conseiller en matière d'emploi.

Selon Bob Coakley, coordonnateur régional pour personnes handicapées des groupes désignés à Fredericton, plusieurs clients des CEC évitent de s'identifier comme personnes handicapées. « Ils ont peur, entre autres, des réactions négatives d'éventuels employeurs, ajoute-t-il. Les gens ont le droit de ne pas s'identifier comme personne handicapée, mais ce n'est pas dans leur meilleur intérêt. »

Les personnes handicapées qui se présentent au CEC devraient en faire part au personnel pour recevoir tous les services auxquels ils ont droit. « Même si, de toute évidence, un client a une déficience, une incapacité ou une limitation, le personnel du CEC ne peut pas automatiquement en déduire qu'il s'agit effectivement d'une personne handicapée. La politique du CEC, c'est l'auto-identification volontaire. Ainsi, on respecte le droit à la vie privée de toute personne qui ne veut pas s'identifier comme étant une personne handicapée et le personnel du CEC n'a pas à deviner si un client a une déficience, une incapacité ou une limitation cachée. »

Pour bénéficier des programmes et des services d'emploi ou de formation offerts spécialement aux personnes handicapées par l'entremise d'un CEC, on recommande à ces personnes de s'auto-identifier. Entre autres, tout CEC peut offrir une aide pour avant atteindre 10 000 \$ pour aider une per-

l'intégration des personnes handicapées. Les premiers commentaires des bureaux de placement qui travaillaient avec des personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle ont été très positifs. »

Sharlyn Ayotte, présidente de T-Base Research and Development, à Ottawa, a offert ses services de conseil pour le projet *Perspectives*. Elle a une déficience visuelle et elle a su tirer le meilleur parti de son expérience personnelle et professionnelle pour mettre au point des outils destinés aux voyants et aux personnes ayant une déficience visuelle. « La plupart des gens à qui nous nous adressons n'ont pas suffisamment d'information, voilà en partie le gros du problème. *Perspectives* a été conçu pour donner aux gens les outils dont ils ont besoin pour aller de l'avant dans la vie. Au cœur de ce projet, il y a la volonté d'offrir aux gens ce qui leur est nécessaire et de les laisser agir par la suite. Nous arriverons bien à trouver l'information et à en faire quelque chose. » Selon Mme Ayotte, *Perspectives* s'engage à renseigner l'ensemble de la population canadienne en utilisant divers moyens d'information.

Plusieurs personnes affectées aux communications dans le secteur public ne sont pas véritablement sensibilisées à la nature et à la raison d'être des autres véhicules d'information.

Tant les dispositions de la Loi d'accès à l'information que de la Loi sur la protection des renseignements personnels précisent que les personnes handicapées ont le droit de demander et de recevoir de l'information du gouvernement sur un rapport de don-ner. À titre d'agent principal des projets à l'emploi du Conseil du trésor, le ministère qui élabore les lignes directrices pour l'ensemble de l'administration fédérale, Ross Hodgins a contribué à la mise au point de nouvelles lignes directrices à ce sujet. « Il y a deux défis à relever. Plusieurs personnes affectées aux communications dans le secteur public ne sont pas véritablement sensibilisées à la nature et à la raison d'être des autres véhicules d'information. Le second défi consiste à définir ce que l'on entend par "autres véhicules d'information". La plupart des gens croient qu'il ne s'agit que du braille. »

Une brochure ainsi que des lignes directrices, produites sur plusieurs supports de données, chercheront à sensibiliser davantage le personnel des ministères et offriront des conseils pratiques sur les moyens à prendre pour offrir un meilleur service. Sharlyn Ayotte, entrepreneure ayant réussi dans le domaine des communications, précise que : « Si nous n'accordons pas suffisamment d'attention à tout ce que les gens ont à nous offrir, si nous ne cherchons pas à tirer le meilleur parti de l'ensemble

Apprendre à travailler ensemble

Un programme de formation nouveau et novateur aide le personnel des Centres d'emploi du Canada (CEC) à offrir un meilleur service aux personnes handicapées. Ce qui, à l'origine, était un projet-pilote lancé dans le cadre de la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées en 1991, a amélioré la qualité du service partout au pays.

Comme le fait remarquer Bob Coakley, coordonnateur régional pour personnes handicapées des groupes désignés au Nouveau-Brunswick, «... nous savions que nous devions offrir un meilleur service. Nos partenaires dans la collectivité ont confirmé ce point de vue dans le rapport *Prêts à travailler... ensemble*. Le personnel affecté aux services au public doit être suffisamment renseigné au sujet des personnes handicapées pour pouvoir présenter aux clients, membres des groupes désignés, de véritables choix au niveau de l'emploi.»

Les responsables de la formation (dont du Ministère ont donc mis au point un programme complet avec vidéos, séances de discussion en petits groupes et jeux de rôles.

Le rapport avec la clientèle est au cœur même de ce programme novateur. On invite le personnel à regarder au-delà de la déficience, de l'incapacité ou de la limitation et de regarder la personne tout entière. Huit membres du personnel de l'Île-du-Prince-Édouard ne sont pas prêts de l'oublier. Ils n'ont pu cacher leur surprise lorsque Scott Morrison, un des responsables de la formation, s'est soudainement levé de son fauteuil roulant.

«Je ne suis que quelqu'un qui parle d'expérience, a-t-il dit. La première leçon à retenir, c'est de ne pas penser connaître la nature de la déficience, de l'incapacité ou de la limitation avant de l'avoir demandée à la personne.»

Il est important de bien communiquer, a ajouté Bob Chatwin, responsable de la formation comme Scott et homologue de Bob Coakley à l'I.-P.-É. Utilisez le langage de tous les jours. Évitez les stéréotypes négatifs. Ne posez que des questions pertinentes liées à l'emploi.»

Au cours de la formation, on passe beaucoup de temps à discuter des termes «déficience, incapacité, limitation, personne handicapée» et à aider les participants entre eux.

Les participants et les participantes ont également la chance de se familiariser avec leurs techniques personnelles d'intervention grâce au jeu de rôle. Qu'ils ou

Une nouvelle perspective sur les possibilités d'emploi

Perspectives s'adresse aux personnes aveugles ou aux personnes ayant une déficience visuelle. Disponible sous peu dans les CEC, cette publication leur fournira, à l'aide de divers véhicules d'information appropriés à leurs besoins, une foule de renseignements fort utiles sur la marche à suivre pour décrocher un emploi et planifier leur carrière.

Avec *Perspectives*, le message sera transmis en langage simple, clair et facile à comprendre, quel que soit le véhicule d'information utilisé : braille, audiocassette, support informatique et gros imprimé. Bien qu'il s'adresse à toute personne aveugle ou ayant une déficience visuelle, *Perspectives* contribuera également à sensibiliser les voyants.

Bien qu'il s'adresse à toute personne aveugle ou ayant une déficience visuelle, *Perspectives* contribuera également à sensibiliser les voyants.

Selon Arthur Mills, agent de projet et un des principaux participants à cette initiative, *Perspectives* s'inscrit dans la logique de son expérience de travail : ateliers sur les méthodes de recherche d'emploi, clubs de placement et stratégies de recherche d'emploi.

«Plusieurs personnes handicapées participaient à ces ateliers. Il y a quelques années, j'ai commencé à mettre au point du matériel à l'intention des personnes ayant une déficience visuelle. Il a été possible de lancer le projet grâce au financement prévu par la Stratégie nationale pour

Cette vidéo vise à sensibiliser tout le monde, non seulement les personnes sourdes ou malentendantes.



Une nouvelle vidéo à l'intention des personnes sourdes ou malentendantes sollicite l'enthousiasme de James Rootz, directeur exécutif de L'Association des sourds du Canada et rédacteur de la version finale du scénario. « Une vraie "vidéo pour personnes sourdes", explique-t-il, doit être écrite pour des spectateurs sourds, jouée par des acteurs sourds et réalisée en langage gestuel avec des sous-titres et, éventuellement, un commentaire hors champ pour les personnes qui entendent bien! Le gouvernement a accompli ce tour de force. »

Projeteurs... Action!

Tina déclare avoir été très impressionnée par la volonté d'apprendre du personnel des CEC. « J'ai également appris plein de choses sur leur compte. La situation de l'emploi n'est pas facile à l'heure actuelle et ils ont tellement à faire pour offrir un bon service à tout le monde. »

les personnes handicapées vivent dans un petit monde. Cette vidéo a pour but de les aider à trouver les ressources que le Ministère met à leur disposition, mais il y a plus encore. Avec le langage gestuel, les sous-titres et le commentaire, cette vidéo vise à sensibiliser tout le monde, non seulement les personnes sourdes ou malentendantes. »

Selon le réalisateur de la vidéo, Tony Galasso, de Videoframe Productions de Toronto, la production s'est déroulée sous le signe de la coopération. « La production d'une vidéo parlante est évidemment le résultat d'une collaboration, mais il y a inévitablement un dictateur — qu'on appelle le réalisateur et qui dit : "Coupez!" Depuis le tout début de la rédaction du scénario, tout au long du tournage et du montage, nous avons compris qu'il fallait réellement travailler ensemble. »

Travailler avec des personnes sourdes à faire une vidéo destinée aux personnes sourdes a permis à M. Galasso de voir bien des choses sous un autre angle. Pour un auditoire de personnes qui entendent, la durée de projection est un facteur important, notamment pour éviter l'ennui. « On m'a poliment expliqué qu'il y a tellement peu de productions préparées à l'intention des personnes sourdes que la durée importe peu. Un homme m'a dit : "T'en fais pas si la vidéo dure vingt ou vingt-cinq minutes, ton auditoire ne s'ennuiera pas, il sera ravi. Pour une fois que ces gens ont une émission qui leur répond réellement à leurs besoins..." »

Puisque la vidéo s'adresse tout aussi bien aux personnes sourdes qu'aux personnes malentendantes, il fallait relever un autre défi. En effet, comme le langage gestuel est parfois plus rapide que le débit de la parole, à l'étape du montage, il faut un abrégé du scénario pour l'enregistrer du commentaire hors champ et pour le sous-titrage.

« Nous nous proposons de distribuer la vidéo aux cablo distributeurs, qui ont réservé un poste pour les personnes sourdes, de même qu'aux Centres d'emploi du Canada qui, pour la plupart, sont équipés de systèmes vidéo, précise M. Snider. Le message que percevront les personnes sourdes ou malentendantes, est qu'il existe des ressources pour les aider à trouver du travail. »

« Une vraie "vidéo pour personnes sourdes", doit être écrite pour des spectateurs sourds, jouée par des acteurs sourds et réalisée en langage gestuel avec des sous-titres et, éventuellement, un commentaire hors champ pour les personnes qui entendent bien et les personnes malentendantes. Eh bien! Le gouvernement a accompli ce tour de force. »

Place aux compétences

LE BULLETIN DU COMITÉ CANADIEN
SUR L'EMPLOI ET LES PERSONNES HANDICAPÉES.

Volume 1, No 2

Les séances de formation au Québec: un vif succès

1

Les séances de formation sont terminées depuis peu au Québec et les résultats ne pourraient être plus encourageants. Les responsables de la formation ont parcouru le Québec, offrant 80 séances de formation aux trois quarts du personnel affecté aux services au public en moins de cinq mois. L'un des objectifs du programme était d'identifier les besoins des personnes handicapées afin de leur offrir de meilleurs services. Cet objectif semble avoir été atteint.

L'enthousiasme caractérisait les commentaires inscrits sur les évaluations.

L'enthousiasme caractérisait les commentaires inscrits sur les évaluations. Merveilleux, formidables, sympathiques, qualificatifs servant à décrire les responsables de la formation. Un participant a précisé qu'il avait «...appris des moyens créateurs de communiquer avec les personnes malentendantes. Chaque jour, j'ai l'occasion de mettre en pratique les outils de communication qu'on m'a donnés, notamment poser des questions pour obtenir des précisions sur une déficience, insulter la personne. » Selon Claude Archambault, de St-Jérôme, au Québec, « Il y a tellement de choses à se rappeler. Il faudrait nous les répéter à l'occasion, pour continuer de nous sensibiliser à la question. »

La réussite du programme est en partie attribuable au fait qu'il favorisait une interaction avec des personnes handicapées chargées d'assurer la formation. Tina Mince, également journaliste et comique qui se produit en solo, était au nombre des huit responsables de la formation dans le cadre de ce projet des CEC. Tina, qui a un sens de l'humour extraordinaire, est aveugle et elle a fait des commentaires sensés sur les personnes handicapées. Elle a fait comprendre qu'il y a une bonne et une mauvaise manière de proposer son aide et de venir en aide aux personnes handicapées. « Par exemple, dit-elle, si la personne est aveugle, offrez-lui votre bras pour qu'elle puisse vous suivre un peu en arrière. Marchez de pair avec cette personne. Vous n'avez pas à la tirer ou à la pousser à destination. »

L'expérience de Tina comme comique à Montréal lui a été fort utile lors des séances de formation. Son auditoire ne pouvait se retenir lorsqu'elle lançait des pointes comme : « Ma dernière "date" remonte à il y a un an. C'est sans doute parce que les "blind dates" n'ont pas bonne réputation. »

« Riez avec nous, pas de nous, » est le message qu'elle veut transmettre.

DANS CE NUMÉRO :

- Les séances de formation au Québec : un vif succès • Projecteurs... Action!
- Apprendre à travailler ensemble • Une nouvelle perspective sur les possibilités d'emploi • L'auto-identification pour bénéficier de prestations
- Jumelage emploi-main-d'œuvre • Techniques de communication

Denise a également souligné que, malgré les compressions budgétaires, le programme a été considéré hautement prioritaire. Son financement a été assuré par la Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées, les crédits des Centres d'emploi du Canada (CEC) destinés à la formation ainsi que certains fonds du Ministère.

Denise et un autre participant ont trouvé le cours efficace et utile.

visant à assurer le suivi brossent un tableau bien différent. En effet, 98 p. 100 des participants à cette séance de formation d'un jour ont trouvé le cours efficace et utile.

« Les participants et les participantes ont été fort impressionnés par la qualité des cours et la compétence des responsables de la formation, précises Denise Robert-Garceau, coordonnatrice régionale pour personnes handicapées des groupes désignés dans la région de Québec. Les résultats d'un sondage mené avant le cours indiquaient 80 p. 100 des personnes croyaient que le cours pouvait leur être utile et 20 p. 100 croyaient le contraire. Les évaluations

